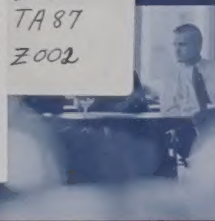




# Resolving Disputes Through Mediation

CAI  
TA 87  
2002



## INTRODUCTION

The Canadian Transportation Agency's mandate includes an authority to resolve various transportation disputes and complaints. The Agency, a quasi-judicial body, is committed to enhancing its service by seeking new ways to resolve disputes. As of June 2000, the Agency will begin offering mediation services through a pilot project in the Rail and Marine Branch and will provide parties with mediation services at their request. The Agency's goal is to help parties resolve their disputes through mediation as an alternative to a more formal adjudicative process.

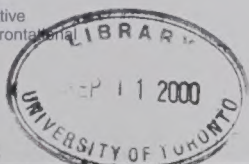
## WHAT IS MEDIATION?

Mediation is a voluntary, informal and collaborative process for solving problems. This process helps parties jointly make decisions about ways to address the issues in dispute, so that they can negotiate a mutually beneficial settlement. The parties to the mediation ultimately determine the outcome. Mediation is a flexible tool that enables parties to collaboratively develop a solution that meets their needs and that might not be available under the adjudicative process.

## WHAT ARE THE BENEFITS OF MEDIATION?

Mediation provides parties with a process that is

- more flexible
- less costly
- less time consuming
- voluntary
- collaborative
- less confrontational



78CA-8752

## WHAT IS THE ROLE OF THE MEDIATOR?

The mediator's role is to centre discussions on interests, not positions, so that parties may negotiate a mutually beneficial settlement. The mediator keeps the discussion focused and improves the lines of communication.

The mediator also provides feedback on ideas generated and encourages parties to fully examine all options presented. He or she may also make the parties aware of the possible outcomes of a formal decision available through the Agency's traditional dispute resolution process.

## WHO ARE THE MEDIATORS?

Members or staff of the Agency trained in mediation and experienced in the transportation sector will be appointed by the Chairman to act as mediators. If a case is not resolved through mediation, the Member or staff involved in the mediation will be excluded from the case if it proceeds through the Agency's traditional process.

## HOW DO I BEGIN THE MEDIATION PROCESS?

### Application

Parties in a dispute may ask to have their disputes settled by mediation. Parties may submit a *Request to Mediate* form to the Agency either individually or jointly. If an individual request is made, the Agency will contact the other party to determine whether they are willing to have the dispute resolved through mediation. Parties should submit a brief outline of the dispute and any relevant documents to the Agency. The same information should also be sent to the other party.

### Mediation

The mediator will contact the parties to discuss the ground rules, processes for exchanging information, the time and location of mediation, as well as any other appropriate matter. Mediation will take place in a neutral location that is satisfactory and convenient to the parties. The parties and the mediator will establish the duration of the mediation. During the mediation sessions, parties will try to reach a common definition of the facts and issues and to generate and explore various options for resolving areas of disagreement, with the mediator's help. The parties themselves will decide on the solution, as the mediator does not impose a solution.

### Settlement

The mediator may assist by preparing the minutes of settlement of the main points decided during the negotiations. If the parties reach a partial settlement, the remaining issues may then return to the Agency for resolution through the traditional process. If a settlement is not reached through mediation, the entire file may return to the Agency.

## HOW IS CONFIDENTIAL INFORMATION TREATED?

The mediation process is informal. The parties must agree in writing beforehand that all information disclosed will remain confidential; this allows parties to openly express their views. Measures will be put in place to ensure that all material presented remains confidential. If there is no settlement and the matter is referred back to the Agency, the mediator cannot discuss any part of the file with his or her colleagues and will be excluded from the case if it goes before the Agency. The mediator cannot be compelled to produce information or to testify regarding information obtained during mediation.

## HELPFUL FORMS AND PUBLICATIONS

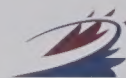
### Forms

- Request for Mediation
- Agreement to Mediate
- Roles, Rights and Responsibilities of the Mediation Participants
- Mediation Ground Rules

### Publications

- Canada Transportation Act
- Canadian Transportation Agency Annual Report
- The Canada Transportation Act and the Rail and Marine Branch
- The Agency's Performance Report

The forms and publications are available on the Agency's Internet site. You can find additional information about the Agency and its responsibilities, decisions and orders on that site, at the following address:  
<http://www.cta.gc.ca>



For more information please contact:

Rail and Marine Branch  
Canadian Transportation Agency  
15 Eddy Street  
Hull, Quebec K1A 0N9

Phone: (819) 997-2036  
Toll Free: 1-888-222-2592  
TTY: 1-800-669-9705 or (819) 953-9705  
Fax: (819) 953-5564  
E-mail:  
[mediation.transpo@cta-otc.x400.gc.ca](mailto:mediation.transpo@cta-otc.x400.gc.ca)







## Règlement des différends par la médiation



### INTRODUCTION

L'Office des transports du Canada a pour mandat, entre autres, de régler divers différends et plaintes concernant les transports. L'Office, qui est un organisme quasi judiciaire, s'est engagé à améliorer son service en cherchant de nouvelles façons de régler les différends. Dès juin 2000, grâce à un projet pilote mis sur pied par la Direction générale des transports ferroviaire et maritime, l'Office offrira des services de médiation sur demande des parties. Le but de l'Office est d'aider les parties à régler leurs différends par la médiation au lieu de passer par un processus plus formel d'arbitrage.

### QU'EST-CE QUE LA MÉDIATION?

La médiation est un processus volontaire, informel et coopératif de résolution de problèmes. Ce processus aide les parties à prendre ensemble des décisions sur la façon d'aborder les questions en litige pour qu'elles puissent négocier une transaction mutuellement avantageuse. Ce sont les parties à la médiation qui, en bout de ligne, décident du résultat. La médiation est un outil flexible qui permet aux parties d'élaborer ensemble une solution qui réponde à leurs besoins et qui pourrait ne pas être possible avec le processus d'arbitrage.

### QUELS SONT LES AVANTAGES DE LA MÉDIATION?

La médiation offre aux parties un processus :

- plus souple,
- moins coûteux,
- moins long,
- volontaire,
- coopératif,
- moins conflictuel.

### QUEL EST LE RÔLE DU MÉDIATEUR?

Le rôle du médiateur est d'amener les parties à discuter de leurs intérêts plutôt qu'à défendre leurs positions et ce, pour leur permettre de négocier une transaction mutuellement avantageuse. Le médiateur ramène les discussions sur les questions principales et facilite les communications.

Le médiateur offre également des commentaires sur les idées proposées et encourage les parties à examiner minutieusement toutes les options présentées. Il peut aussi informer les parties des résultats possibles d'une décision formelle qui serait rendue en vertu du processus traditionnel de règlement des différends de l'Office.

### QUI SONT LES MÉDIATEURS?

Le président nomme les membres et les employés de l'Office qui ont reçu une formation en médiation et qui possèdent de l'expérience dans le domaine des transports pour agir à titre de médiateur. Si la médiation échoue, le membre ou l'employé qui a participé à la médiation ne participera pas au règlement du dossier dans le cadre du processus traditionnel de l'Office.

### COMMENT AMORCE-T-ON LE PROCESSUS DE MÉDIATION?

#### Demande

Les parties ayant un différend peuvent demander que leur différend soit réglé par médiation. Les parties peuvent soumettre le formulaire *Demande de médiation* à l'Office soit séparément soit conjointement. Dans le cas d'une demande individuelle, l'Office communiquera avec l'autre partie pour savoir si elle est d'accord que le différend se règle par médiation. Les parties doivent soumettre un bref résumé du différend et toute documentation pertinente à l'Office. Les mêmes renseignements devraient aussi être transmis à l'autre partie.

#### Médiation

Le médiateur communiquera avec les parties pour discuter des règles de base, du processus d'échange de renseignements, de la date et du lieu de la médiation, et de toute autre question pertinente. La médiation aura lieu dans un endroit neutre qui satisfait et convient aux parties. Les parties et le médiateur fixeront la durée de la médiation. Pendant les séances de médiation, les parties essaieront, avec l'aide du médiateur, d'arriver à une définition commune des faits et questions et de proposer et d'explorer diverses options afin de régler les différends. Les parties elles-mêmes décideront de la solution, car le médiateur n'impose aucune solution.

#### Transaction

Le médiateur peut participer à la rédaction du procès-verbal de transaction relativement aux principaux points sur lesquels les parties se sont entendues lors des négociations. Si les parties concluent une transaction partielle, les questions pendantes peuvent alors faire l'objet d'un règlement selon le processus traditionnel suivi par l'Office. Si la médiation échoue, le dossier entier peut être renvoyé à l'Office.

### COMMENT L'INFORMATION CONFIDENTIELLE EST-ELLE TRAITÉE?

Le processus de médiation est informel. Les parties doivent préalablement accepter par écrit que toute information divulguée demeurera confidentielle. Cela permet aux parties d'exprimer ouvertement leurs opinions. Des mesures seront prises pour que tous les documents présentés demeurent confidentiels. Si les parties ne parviennent pas à conclure une transaction et que le dossier est renvoyé à l'Office, le médiateur ne peut discuter du dossier avec ses collègues et en est exclu si le dossier est renvoyé devant l'Office. Le médiateur ne peut être tenu de fournir de l'information ou de témoigner concernant de l'information obtenue au cours de la médiation.

### FORMULAIRES ET PUBLICATIONS UTILES

#### Formulaires

- Demande de médiation
- Consentement à la médiation
- Rôles, droits et responsabilités des participants à la médiation
- Règles de base de la médiation

#### Publications

- Loi sur les transports au Canada
- Rapport annuel de l'Office des transports du Canada
- La Loi sur les transports au Canada et la Direction générale des transports ferroviaire et maritime
- Rapport sur le rendement de l'Office

Les formulaires et publications sont disponibles sur le site Internet de l'Office. Le site offre également d'autres renseignements sur l'Office et ses responsabilités, ses décisions et ses arrêtés. L'adresse du site est la suivante : <http://www.otc.gc.ca>.



Pour de plus amples renseignements, communiquer avec l'Office à l'adresse suivante :

Direction générale des transports  
ferroviaire et maritime  
Office des transports du Canada  
15, rue Eddy  
Hull (Québec) K1A 0N9

Téléphone : (819) 997-2036  
Numéro sans frais : 1 888 222-2592  
ATS : 1 800 669-9705 ou (819) 953-9705  
Télécopieur : (819) 953-5564  
Courriel : [mediation.transpo@cta-otc.x400.gc.ca](mailto:mediation.transpo@cta-otc.x400.gc.ca)

